



# NEVALANMÄEN PERHEKODIT OY

OMAVALVONTASUUNNITELMA 2021

Hiekkaniemi

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	4
3 RISKIENHALLINTA.....	6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	19
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	22
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	26
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	29

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

[Yksityinen palveluntuottaja](#)

Nimi Nevalanmäen Perhekodit Oy/Hiekkaniemi

[Y-tunnus](#) 1544276-8

[Kunta](#) Juva

[Kunnan nimi](#) Juvan kunta

[Kuntayhtymän nimi](#) Etelä-Savon sairaanhoitopiiri

[Sote-alueen nimi](#) ESSOTE

[Toimintayksikkö](#)

Hiekkaniemi

Runonlaulajantie 91

51900 Juva

[Palvelumuoto](#); lastensuojelu, 7 päihdenuorten paikkaa ja 3 erityisenhuolenpidon paikkaa sekä 5 jälkihuoltopaikkaa

[Toiminta yksikön vastaava esimies](#)

Vastuhenkilö

Sari Haikarainen

Puhelin 0504758764

sari.haikarainen@nevalanmaki.fi

## **Toimintalupatiedot**

[Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta](#) (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 23.7.2018 ja muutoslupa 4.4.2019

[Palvelu, johon lupa on myönnetty](#): lapsi- ja nuorisokoti ja erityisen huolenpidon yksikkö

[Ilmoituksenvarainen toiminta](#) (yksityiset sosiaalipalvelut)

[Rekisteröintipäätöksen ajankohta](#) 23.7.2018

## Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Henkilöstön työnohjauspalvelut, psykologipalvelu, lääkäripalvelu, terapeuttipalvelu sekä siivouspalvelu.

Ostopalvelujen tuottajat psykologi Marja-Riitta Linnanranta, päihdelääkäri Lauri Antikainen ja psykoterapeutti Satu Hintzell sekä K1-siivous

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### **Toiminta-ajatus**

Hiekkaniemi tarjoaa korjaavaa kasvatustyötä, sosiaalista kuntoutusta ja päihdetyön erikoisosaamista lastensuojelullisin perustein sijoitetuille nuorille. Lastensuojelun ympärivuorokautisen laitoshoidon lisäksi nuoria ohjataan päihdeettömyyteen terapian ja yhteisöllisen ryhmätuen voimin. Hiekkaniemen kohderyhmänä ovat yli 12 -vuotiaat päihteitä käyttävät lastensuojelun laitoshoidon tarvitsevat nuoret. Sijoitukset voivat olla joko pitkä- tai lyhytkestoisia.

Erityisyksikkö on seitsemän -paikkainen ja kuntouttavia tukiasumispaikkoja on neljä.

Hiekkaniemessä on myös erityisen huolenpidon yksikkö, joka tarjoaa korjaavaa kasvatustyötä, sosiaalista kuntoutusta lastensuojelullisin erityisen huolenpidon perustein sijoitetuille nuorille. Erityisellä huolenpidolla (EHO) tarkoitetaan sijaishuollossa olevalle 12 vuotta täyttäneelle lapselle lastensuojelulaitoksessa järjestettävää erityistä, moniammatillista hoitoa ja huolenpitoa, jonka aikana lapsen liikkumisvapautta voidaan hänen hoitonsa ja huolenpitonsa edellyttämässä laajuudessa rajoittaa siten kuin lastensuojelulaissa 72 ja 73 §:ssä säädetään. Lastensuojelun ympärivuorokautisen laitoshoidon lisäksi nuoria ohjataan päihdeettömyyteen terapian ja yhteisöllisen ryhmätuen voimin. Erityisen huolenpidon tavoitteena on pysäyttää nuoren kasvulle ja kehitykselle haitallinen toiminta samalla, kun turvataan nuoren psyykinen ja fyysinen hyvinvointi. Erityisen huolenpidon yksikkö on 3-paikkainen.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Hiekkaniemen arvoja ovat rehellisyys, aito kohtaaminen, toisten ihmisten kunnioittaminen, avoimuus, yhteiskunnan asettamien normien kunnioittaminen ja tiivis yhteistyö kaikkien asianosaisten kanssa. Ne ovat tärkeitä arvoja myös yhteiskunnassa selviytymisen kannalta.

Tärkeintä kasvatustyössä on aito välittäminen nuoresta ja hänen asioistaan. On tärkeää, että nuori oppii puhumaan vaikeistakin asioista ja luottamaan aikuisiin ja kanssaihmiisiin.

Koulutuksen ja työn arvostaminen on tärkeää lapsen ja nuoren itsenäisen selviytymisen kannalta ja siksi ne ovat myös Hiekkaniemen arvoja.

Hiekkaniemessä uskotaan yhdessä tekemiseen. Toiminnallisuuden avulla nuoren energia ohjataan oikeaan suuntaan. Lisäksi opetellaan vastuun kantamista ensin pienissä, myöhemmin suuremmissa asioissa.

Jokaiselle nuorelle järjestetään mielekästä tekemistä arkipäiviksi. Kuntoutumisen kannalta väylä opiskeluun ja ammattiin on ehdottoman tärkeä. Tällainen on esimerkiksi koulupaikka perusopetuksessa, erityisopetuksessa, kotiopetuksessa, ammattiopistossa tai työharjoittelupaikka. Peruseriaatteena on se, että nuori saadaan kiinnittymään johonkin. Toimintaa ohjaavia arvoja ovat rehellisyys, aito kohtaaminen, toisten ihmisten kunnioittaminen, avoimuus ja tiivis yhteistyö kaikkien asianosaisten kanssa.

Hiekkaniemen periaatteena on saavuttaa molemminpuolinen luottamuksellinen suhde nuoren ja aikuisen välille.

Nuoren elämään haetaan oikeaa muutosta. Hiekkaniemeen ei tulla vain olemaan, vaan työskentelemään aktiivisesti oman elämänhallinnan löytämiseksi ja parantamiseksi. Nuorelle valitaan ohjaajista omaohjaaja, jonka kanssa käy henkilökohtaisia keskusteluja viikoittain. Lisäksi jokaisella on viikoittainen terapia ja ryhmäistunnot, joissa keskustellaan päihdeongelmista, niiden syistä ja seurauksista. Ostopalveluna käytössä on myös lääkäri, joka tapaa nuoria säännöllisesti mm. lääkitysasioissa. Henkilökuntaan kuuluu sairaanhoitajia sekä päihdetyöntekijä.

Hiekkaniemessä on aina paikalla riittävästi aikuisia. Lastensuojelullisin perustein sijoitettavat lapset ja nuoret ovat yleensä jääneet vaille aikuisen läsnäoloa ja he hyötyvät tilanteesta, jossa paikalla on useita, oikeasti välittäviä aikuisia.

Kaiken toiminnan lähtökohtana on luoda luottamukselliset siteet aikuisiin, etenkin omaohjaajaan, päihdetyöntekijään ja terapeuttiin. Tavoitteena on myös saada nuori kiinnittymään johonkin niin, että se kantaa eteenpäin tulevaisuudessa. Lapsia ohjataan yksilölliseen vapaa-ajan toimintaan ja tavoitteena on, että he löytävät ystäviä koulusta ja harrastuksista.

Sijoituksen alussa tehdään päihdekartoitus, jonka mukaan rakennetaan sopiva päihdehoito tukemaan laitossijoitusta. Sijoituksen aikana selvitetään myös nuoren ja perheen kokonaistilanne, sekä mahdollinen perheen tarvitsema apu.

Sijoitus- ja hoitoaika on aina yksilöllinen. Erityisyksikön intensiivinen päihdehoito kestää vähintään noin 3 kuukautta. Jokainen nuori käy tämän jakson sijoituksensa aluksi. Tämän jälkeen jatko sovitaan yksilöllisesti. Hiekkaniemessä on mahdollista jatkaa joko edelleen vahvan päihdetyön piirissä tai sijoitus voi jatkua terapian osalta kevennetysti ja johtaa valvottuun, tuettuun asumiseen Hiekkaniemen yhteydessä omassa tukiasunnossa ja lopulta Juvan keskustassa olevassa asunnossa.

Hiekkaniemeen ovat tervetulleita myös erityisen haastavat nuoret, jotka voivat tulla esimerkiksi toisista sijoitusyksiköistä.

Omaohjaajan kanssa käydään kahdenkeskisiä keskusteluja viikoittain. Koulutetut työntekijät etsivät jokaisen nuoren kohdalla parhaan lähestymistavan, jonka avulla nuori oppii keskustelemaan myös vaikeista asioista. Päihdehoitoprosessiin kuuluu olennaisena osana viikoittainen terapia, mikä järjestetään Hiekkaniemessä. Aktiivisessa päihdetyössä myös ryhmäkeskustelut ovat tärkeitä vertaistuen näkökulmasta. Psykologin palveluja käytetään tarvittaessa ostopalveluna. Myös lääkäripalvelut ostetaan ostopalveluna. Erityisen huolenpidon yksikössä jokainen nuori tapaa säännöllisesti päihdelääkäriä ja psykologia.

### 3 RISKIENHALLINTA

#### **Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista**

Hyvän kohtelun suunnitelma

Keittiön omavalvontasuunnitelma

Kestävän kehityksen suunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma

Ohjeet tietoturvapoikkeaman varalle

Omavalvontasuunnitelma

Pelastussuunnitelma

Päihdeohjelma

Riskienhallinta, varautuminen ja työsuojelun toimintaohjeet

Terveysturvallisuuden omavalvonta

Tietosuojaohjeet

Tietoturvaluotteluosuunnitelma

Toimintasuunnitelma karkaamisten varalle

Vaarailmoituslomakkeet

Varautumissuunnitelma

Varhaisen tuen malli

## Riskien tunnistaminen

Turvallisuusjohtaminen on osa johtamisjärjestelmää. Henkilökunta osallistuu toiminnan kehittämiseen ja suunnitteluun ja omavalvonnan suunnitteluun. Uuden henkilökunnan perehdytyksessä huomioidaan työsuojelun osuudessa riskit. Riskejä tunnistetaan säännöllisesti tehtävillä riskienarvioinnilla yhteistyössä työterveyshuollon kanssa ja jatkuvasti arjessa. Niin henkilökunta kuin johto ovat velvollisia tuomaan riskejä esiin. Niitä tunnistetaan myös sekä sisäisten että ulkoisen palautteen kautta. Vaaratilanneilmoitukset käsitellään yksikössä ja tarvittaessa johdon kanssa. Muistutukset, valvonta- ja kantelupäätökset käsitellään säännönmukaisesti johdon kanssa. Muistutuksiin ja kanteluihin antaa vastauksen johto.

Perehdytyksessä käydään läpi havaittujen epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien esiintuomisen toimintatapa. Työntekijä tekee kaikista vaara- tai uhkatilanteista vaaratilanneilmoituksen. Kirjallisena tehdään myös lääkepoikkeamailmoitukset, laatupoikkeamailmoitukset ja sisäisen ja ulkoisen palautteen ilmoitukset. Lääkepoikkeamailmoitusten käsittelystä vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ja laatupoikkeama ilmoitusten käsittelystä yksikönjohtaja.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (SHL 48-49 §) epäkohtien poistamiseksi toteutetaan omavalvonnassa. Epäkohta on lainvastaista, epäeettistä tai yksikön toiminnan tavoitteiden vastaista toimintaa. Se voi toteutua yksilötasolla tai toimintayksikön tai organisaation tasolla. Puutteisiin ja epäkohtiin puututaan aina ja tehdään tarvittavat toimenpiteet niiden poistamiseksi, muuttamiseksi tai korjaamiseksi. Työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa, jos hän havaitsee asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan (esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua tai toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia, fyysinen, psyykkinen tai kemiallinen kaltoinkohtelua) (Sosiaalihuoltolaki 48§) yksikönjohtajalle. Ilmoituksen saatuaan yksikönjohtaja ilmoittaa kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ja antaa selvityksen tehdyistä toimita. Mikäli näin ei toimita, työntekijä voi ilmoittaa asiasta aluehallintoviranomaiselle. Jos kyse on epäkohdasta toimintakulttuurissa, joka ei ole suoranaisesti ole vahingollinen asiakkaalle, asia tuodaan yksikönjohtajalle tiedoksi. Hän käsittelee asian ja alkaa toimia epäkohdan poistamiseksi. Yksikönjohtaja vie epäkohdan tarvittaessa johtoryhmälle. Epäkohta ilmoitus tehdään asiakasnäkökulmasta kirjallisesti. Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi silloin, jos yksilön perusoikeuksien rajoittamiseen liittyy vakiintuneita kasvatuskäytäntöjä, jotka eivät ole lakiin perustuvia. Ilmoituksen tekemisen tulee siis aina perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin. Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, niihin puututaan omavalvonnan kautta. Yksikönjohtaja aloittaa selvityksen asiassa ja ryhtyy toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi. Hän jakaa tietoa ja keskustelee työyhteisön kanssa.

Yksikönjohtaja ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle salassapitosäännöksen estämättä:

Essote:

Johanna Will-Orava

palvelupäällikkö

Mikkelin keskussairaala

Porrassalmenkatu 35-37

50100 Mikkelä

## **Riskien käsitteleminen**

Vaaratilanteiden käsittelyyn on ennalta sovittu prosessi. Tilanteessa läsnä olevat työntekijät arvioivat tilanteen vakavuuden ja sen edellyttämät välittömät toimenpiteet. Arvion perusteella tilanteesta ilmoitetaan välittömästi yksikönjohtajalle.

Vaaratilanteiden ilmoitusten käsittelyistä vastaa työsuojelupäällikkö. Hän arvioi, tarvitaanko tilanteesta lisätietoa ja ketkä ovat tilanteen selvittämiseksi tarpeelliset henkilöt. Tieto ilmoituksesta menee yksikönjohtajalle. Yksikönjohtaja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin ja raportoi toimenpiteen toteutuksesta työsuojelupäällikölle. Raportti menee tilanteessa mukana olleille työntekijöille. Toimitusjohtaja käsittelee esimiehiä koskevat vaaratilanteet ja on mukana työsuojeluilmoitusta vaativissa tilanteissa. Työsuojeluilmoituksen tekee toimitusjohtaja.

Yksikönjohtaja keskustelelee vaara- ja uhkatapahtumasta työntekijän kanssa. Yksikönjohtaja arvioi ja järjestää neuvottelun lapsen, tämän lähiverkoston ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa, kun tapahtumalla on vaikutusta lapsen hoitoon ja kasvatukseen. Vaaratilanteet käsitellään tarvittaessa työterveyshuollossa ja työnohjauksessa sekä järjestetään tarvittava apu asianosaisille. Tavoitteena on tarjota työntekijälle työolosuhteet, jossa riskit on ennakolta ehkäisty ja taata asiakkaille laadukasta palvelua turvallisessa ympäristössä. Väkivaltatilanteiden jälkeen asia käsitellään aina osapuolien kesken esimiehen johdolla. Tilanteessa pidetään tarvittaessa noin kahden kuukauden kuluttua käsittelyprosessin jälkeen seurantapalaveri. Yksikönjohtaja arvioi, tehdäänkö tapahtumasta rikosilmoitus organisaation toimesta. Tällöin rikosilmoituksen tekee yksikönjohtaja. Työsuojelupäällikkö raportoi johtoryhmälle vaaratilanteisiin johtavia syitä sekä määrää säännöllisesti kolmannesvuosittain.

Havaitessaan palvelun laadussa epäkohdan tai riskin työntekijä saattaa salassapitosäännösten estämättä asian yksikönjohtajalle (Sosiaalihuoltolaki 48, 49 §). Tiedon saanut yksikönjohtaja vastaa toimien käynnistämisestä epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Työntekijä tekee ilmoituksen salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohdasta ei saada korjattua, yksikönjohtaja ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle (Sosiaalihuoltolaki 49§). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä.

Työpaikka ei saa kohdistaa ilmoituksen tehneeseen henkilöön kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.



Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta, huoltajaa/edunvalvojaa ja lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää informoidaan korvausten hakemisesta.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Vaaratilanteiden käsittely prosessin aikana varmistetaan siitä, että vaaratilanteissa olleet henkilöt saavat tarpeellisen tuen ja avun ja havaitut epäkohdat käsitellään asianmukaisesti. Työsuojelupäällikkö arvioi tilanteen käsittelyn edellyttämät toimenpiteet ja tiedottaa osaltaan esimiestä tapahtuneesta. Yksikönjohtaja keskustelee tapahtumasta tilanteeseen liittyneiden henkilöiden kanssa. Tarvittaessa työsuojelupäällikkö kutsuu koolle tilanteen käsittelyyn liittyvät henkilöt. Vaaratilanteiden käsittelyssä yksikönjohtaja on velvollinen ryhtymään toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi, korjaamiseksi tai muuttamiseksi. Henkilöstön kanssa arvioidaan, miten jatkossa toimitaan siten, että voidaan ehkäistä vastaavan tilanteen syntyminen. Havaitut epäkohdat korjataan annetuissa aikarajoissa. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja –ilmoitukset työsuojelupäällikölle. Toiminnan kehittymistä arvioidaan jatkuvasti.

### **Muutoksista tiedottaminen**

Tiedottaminen tapahtuu johtamisjärjestelmän kautta. Toimintatapojen muutoksista informoidaan työntekijöitä välittömästi sähköpostilla tai wa-ryhmän välityksellä. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että eri yksikössä toimivat henkilöt saavat tarvittavan informaation. Yhteistyötahoille tiedotetaan yleisistä asioita yksikönjohtajan välityksellä. Yhteistyötahoille tiedotetaan muutoksista joko suoraan tai muutoksista laaditaan tiedote kunta -asiakkaille ja muille yhteistyökumppaneille.

Asiakasasioissa tiedottamisesta vastaa yksikönjohtaja.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Yksikönjohtaja Sari Haikarainen, vastaava ohjaaja Kiia Eronen ja ohjaaja Tero Korhonen

Sijaishuollon omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan yhteystiedot

Yksikönjohtaja Sari Haikarainen

Runonlaulajantie 91

51900 Juva

0504758764

sari.haikarainen@nevalanmaki.fi

Mukana suunnitelmaa tehdessä/päivitetessä on mahdollisuuksien mukaan koko tiimi tiimipalaverissa ja nuorten osallistaminen voi tapahtua nuortenpalaverissa mm. hyvää kohtelua koskevan suunnitelman teon yhteydessä.

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja vuosittain toukokuussa. Omavalvontasuunnitelman käydään läpi omavalvontatyöryhmän kanssa ja yksikönjohtaja käy läpi suunnitelman alaistensa kanssa kerran vuodessa. Nämä esittävät päivitys- ja tarkennustarpeet omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma on osa organisaation perehdytysohjelmaa, johon kaikki työntekijät osallistuvat.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on kenen tahansa saatavilla yksikössä. Suunnitelma löytyy eteisen ilmoitustaululta. Henkilökunta vahvistaa allekirjoituksellaan lukeneensa yksikön omavalvontasuunnitelman. Omavalvontasuunnitelma tulostetaan yksikköön paperisena, johon liitetään lukukuittauslomake. Yksikönjohtaja huolehtii, että jokainen työntekijä lukee suunnitelman.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Palvelutarvetta arvioitaessa alkutietona selvitetään perustiedot: lapsen nimi, syntymäaika, osoite, äidinkieli, kotimaa, koulunkäynti ja harrastukset. Perhetiedoista vanhemmat ja huoltajuudet sekä tiedonsaantioikeudet tai muu huolehtiva taho ja sisarukset. Kuvaus perheestä ja läheisverkostosta. Lastensuojelun asiakkuuteen ja sijoitukseen johtaneet syyt, mahdolliset aikaisemmat sijoitukset ja syyt sijaishuollon muutokseen. Päätös, jolla lapsi sijoitetaan Nevalanmäen Perhekodit Oy Hiekkaniemeen. Sijoituksen tavoite ja arvioitu kesto. Lapsen psyykinen ja fyysinen terveydentila, mahdollinen lääkitys ja erityiset tarpeet. Lapsen asioissa yhteistyötä tekevät viranomaiset ja sijoittaneen kunnan ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tiedot.

Hiekkaniemessä on käytössä moniammatillinen arviointi. Palvelun tarvetta arvioidaan koko sijoituksen ajan yhdessä lapsen ja tämän perheen, läheisten, lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän, yksikön johtajan tai vastaavan ohjaajan, omaohjaajan ja tarvittavien moniammatillisen tiimin jäsenten (psykologi, psykoterapeutti, päihdetyöntekijä ja lääkäri) kanssa. Lapsen näkemykset ja mielipiteet kuullaan ja ne otetaan huomioon ratkaisuja tehtäessä. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa.

Palvelun tarvetta arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaana olevan lapsen ja tämän vanhempien huolenpidon tarve, terveys, kehitys tai hyvinvointi, erityisen tuen tarpeet ja toimintakyky. Arviointia tehtäessä kunnioitetaan lasten ja vanhempien itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon heidän toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa.

Asiakkaiden tilannetta arvioitaessa käytetään työmenetelminä Lapset puheeksi -haastattelua, motivoivaa haastattelua, havainnointia, strukturoituja arviointilomakkeita, kuten AUDIT- ja DUDIT-lomakkeita, mielialakyselyä sekä päihdekyselyjä ja omaohjaajakeskusteluja. Perheen tilannetta arvioitaessa voidaan hyödyntää elämänjanaa, verkostokarttaa tai sukupuuta. Näiden avulla selvitetään lapsen/nuoren ja perheen terveyttä hyvinvointia ja siitä huolehtimista, sosiaalisia taitoja ja vuorovaikutussuhteita, toimintakykyä, arjen asioissa omista asioista huolehtimista. Menetelmien avulla osallistetaan asiakkaita ja saadaan tietoa perheen kokonaistilanteesta.

Palvelutarpeen arviointi tehdään aina asiakkaan ja perheen tarpeista käsin. Lapsi ja huoltajat kutsutaan tarvittaviin työryhmätapaamisiin. Asiakas osallistuu kaikkiin häntä koskevien suunnitelmien tekemisiin ja hänen näkemyksensä ja mielipiteensä kirjataan aina yhteenvetoihin ja hoito- ja kasvatussuunnitelmiin.

### **Hoito- ja palvelussuunnitelma**

Lastensuojelun asiakassuunnitelman laatimisesta vastaa kunnan lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Se laaditaan vähintään kerran vuodessa. Asiakassuunnitelma toimii hoito- ja kasvatussuunnitelman pohjana.

### **Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)**

Hoito- ja kasvatussuunnitelma perustuvat lastensuojelulain 30§:n mukaiseen asiakassuunnitelmaan ja moniammatillisen arviointiin sekä nuoren arjessa saatavaan tietoon. Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumisesta vastaa yksikönjohtaja, sen laatii omaohjaaja yhdessä lapsen kanssa. Omaohjaaja vastaa hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumisesta. Asiakkaan tavoitteisiin pääsemistä arvioidaan päivittäin kirjaamisten kautta ja omaohjaajan ja lapsen välisten keskusteluiden kautta. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaan asetetut tavoitteet arvioidaan kuukausittain ja ne tarkistetaan vähintään 2 kertaa vuodessa lapsen ja huoltajien, tarvittavien moniammatillisen tiimin jäsenien ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän yhteistyönä. Lapsen huoltajia on kuultava hoito- ja kasvatussuunnitelman tekemisessä, ellei se ole tarpeetonta tai mahdotonta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma toimitetaan sosiaalityöntekijälle. Kun lapseen on kohdistettu useita, peräkkäisiä tai pitkäaikaisia rajoituksia, sosiaalityöntekijän on arvioitava lapsen palvelujen tarve ja kokonaistilanne. Kirjaamisten tulee sisältää kuvaus siitä, miten rajoitustoimenpide on toteutettu, kuka sen on toteuttanut ja millaisia muita rajoituksia on käytetty samaan aikaan.

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Lastensuojelulain vuoden 2020 muutoksella vahvistetaan lasten oikeutta hyvään kohteluun, itsemääräämisoikeuteen ja oikeusturvaan. Hiekkaniemessä Hyvää kohtelua koskevan suunnitelma on laadittu yhdessä nuorten kanssa ja se on osa omavalvontasuunnitelmaa.

Lapsen itsemääräämisoikeutta pyritään tukemaan Hiekkaniemessä. Asiakas on osallinen oman tilanteensa selvittämisessä ja kuntoutumisessa alusta alkaen sekä osallistuu kaikkiin häntä itseään koskevaan päätöksentekoon. Lapselle selvitetään ikätasoisesti hänen oikeutensa ja minkälaisia velvollisuuksia hänellä mahdollisesti on. Hänen valinnan vapauttaan kunnioitetaan ja mielipiteet, etu ja yksilölliset tarpeet siitä, miten tilanteessa olisi hyvä edetä, otetaan huomioon.

Asiakasta kohdellaan siten, että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Lapsen ja vanhemman toiveet kulttuuriin ja uskontoon liittyvissä asioissa otetaan huomioon arjessa. Lasta tuetaan käymään vakaumuksensa mukaisissa tilaisuuksissa ja harjoittamaan edustamaansa uskontoa. Lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmassa huomioidaan uskonnolliset juhlat ja niihin liittyvät vapaat. Nuoren ruokavaliassa otetaan huomioon kulttuurin ja uskonnon vaateet. Lapsella on yksikössä oma huone, jonka sisustamiseen hän itse saa vaikuttaa ja jonka yksityisyyttä kunnioitetaan. Nuori valitsee itselleen mieluisan harrastuksen. Nuoren ystävyyssuhteita tuetaan ja ystävät saavat käydä vierailemassa laitoksessa. Puhelin on nuorella käytössä, ellei sitä ole rajoitettu tai lapsen ollessa erityisessä huolenpidossa.

Lapsen oikeudesta tavata vanhempiaan, sisaruksiaan ja muita hänelle läheisiä henkilöitä sekä pitää heihin yhteyttä puhelimitse tai sähköisen välineiden avulla tuetaan ja edistetään asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla. Lapsen vanhempien on mahdollista yöpyä Hiekkaniemessä rantasaunalla, jolloin lapsi voi viettää aikaa perheensä kanssa ja myös yöpyä heidän kanssaan sijaishuoltopaikassa. Vanhempien ja muiden hänelle läheisten henkilöiden kanssa vahvistetaan yhteistoimintaa asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla.

Rajoittamistoimenpiteissä toimintaperiaatteena on, että asiakkaan osallistumista lisäämällä voidaan vaikuttaa rajoittamistoimenpiteiden määrään. Asiakkaan kanssa pyritään aina ensisijaisesti keskustellen ja neuvotellen löytämään yhteinen näkemys tilanteen ratkaisemiseksi. Rajoitustoimenpiteiden käyttö perustuu aina yksilölliseen harkintaan, jossa toimenpiteiden tarpeellisuutta ja mahdollisia vaikutuksia arvioidaan suhteessa lapsen tilanteeseen ja muihin käytössä oleviin keinoihin. Rajoitustoimenpiteiden käyttöä ohjaa suhteellisuusperiaate, jolloin käytössä olevista toimenpiteistä valitaan aina lapsen kannalta lievin vaihtoehto. Mikäli rajoitustoimenpide todetaan tarpeettomaksi tai sillä tavoiteltu hyöty voidaan saavuttaa lievempää keinoa käyttäen, rajoitustoimenpiteen käyttö on lopetettava välittömästi.

Kaikille asiakkaan yksityisyyttä, intymiteettisuoja, henkilökohtaista vapautta ja koskemattomuutta rajoittaville toimenpiteille tulee olla laissa säädetty peruste. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään lain edellyttäessä kirjallinen päätös. Rajoitustoimenpiteitä ei koskaan käytetä rangaistuksena, vaan niitä käytetään erikseen perustellusta syystä turvaamaan lapselle hänen tarpeitaan vastaava hoito ja kuntoutus. Rajoitustoimenpiteiden avulla turvataan asiakkaalle hänen tarvitsemansa hoito ja huolenpito. Käytettyjen rajoitustoimenpiteiden vaikutuksia seurataan säännöllisesti organisaatiossa ja asiakaskohtaisesti. Rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksistä sekä perusteista käydään jatkuvaa keskustelua hoito- ja kasvatushenkilökunnan kanssa.

Jokaisen laitoksessa työskentelevän kasvatus- ja hoitotyössä olevan työntekijän tulee ymmärtää rajoittamisen perusteet, soveltamisala, toteutus ja päätöksenteko sekä muutoksenhaku ja tiedoksianto. Tämän tueksi henkilöstöä koulutetaan rajoitustoimenpiteiden osalta säännöllisesti vuosittain. Lisäksi työntekijät saavat tukea keskustelulle yksikön johtajalta ja toimitusjohtajalta.

Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä voidaan kohdistaa kiireellisesti sijoitettuun, huostaan otettuun tai hallinto-oikeuden väliaikais määräyksellä sijoitettuun lapseen. Lapsen olinpaikan ilmoittamatta jättämisestä vanhemmille tai huoltajalle (62, 63§) päätös tehdään kunnassa (LSL 13 § 2-3). Kiireellisessä tilanteessa päätöksen tekee kunnan sosiaalityöntekijän ammatillisen kelpoisuuden omaava viranhaltija (LSL 13 § 1).

Yhteydenpidon rajoittamista voidaan käyttää sijaishuollon laitoshoidossa. Yhteydenpidon rajoittamisesta enintään 30 vuorokauden ajaksi (62, 63§) ja sen lopettamisesta voidaan tehdä päätös kunnan sosiaalihuollossa (LSL 13 § 2-3), samoin kiireellisen sijoituksen tilanteessa (62, 63§, LSL 13 § 1)

Rajoitustoimenpiteiden toteuttaminen Nevalanmäen Perhekodit Oy:ssa:

Hiekkaniemessä on käytössä erillinen delegointimääräysohjeistus.

*Yhteydenpidon rajoittamisen edellytyksenä on, että yhteydenpito vaarantaa lapsen sijaishuollon tarkoituksen toteuttamisen ja rajoittaminen on lapsen hoidon ja kasvatuksen kannalta välttämätöntä, yhteydenpidosta on vaaraa lapsen hengelle, terveydelle, kehitykselle tai turvallisuudelle, rajoittaminen on välttämätöntä vanhempien tai perheen muiden lasten, laitoksen muiden lasten tai henkilöstön turvallisuuden vuoksi, tai 12 vuotta täyttänyt lapsi vastustaa yhteydenpitoa; sama koskee myös 12 vuotta nuorempaa lasta, jos hän on niin kehittynyt, että hänen tahtonsa voidaan kiinnittää huomiota.*

Yhteydenpidon rajoittamisesta (LSL 62, 63§), joka kestää enintään 30 vuorokautta, päättää yksikönjohtaja tai hänen sijaisensa delegointimääräysohjeen mukaisesti hoito- ja kasvatushenkilöstön valmisteltua sen. Yksikönjohtaja tai hänen sijaisensa lopettaa rajoittamisen omien päätöksensä osalta heti, kun perusteita sille ei enää ole.

*Henkilöntarkastuksesta (LSL 66§) ja kiinnipitämisestä (LSL 68§) tehdään kirjallinen selvitys. Selvityksen tekee se hoito- ja kasvatushenkilökuntaan kuuluva, joka on tilanteessa ratkaisun tehnyt. Kiinnipidosta annetaan aina selvitys yksikönjohtajalle heti kiinnipidon jälkeen.*

*Henkilönkatsastuksen (66§)* toteuttaa laitoksen hoito- ja kasvatushenkilökuntaan kuuluva ja siitä päättää aina hoito- ja kasvatushenkilöstöön kuuluva, joka on tilanteessa ratkaisun tehnyt.

*Aineiden ja esineiden haltuunoton (65§)* toteuttaa laitoksen hoito- ja kasvatushenkilökuntaan kuuluva, joka ilmoittaa viipymättä asiasta yksikönjohtajalle. Päätöstä ei tarvitse tehdä, jos omaisuus palautetaan lapselle. Jos omaisuutta ei palauteta, päätöksen tekee hoito- ja kasvatushenkilöstön kuuluva, joka tilanteessa on päättänyt haltuunottoon.

*Omaisuuksien ja tilojen tarkastamisesta sekä lähetysten tarkastamisesta* luottamuksellista kirjettä tai viestiä lukematta (67§) toteuttaa laitoksen hoito- ja kasvatushenkilökuntaan kuuluva. Lapselle selvitetään aina tarkastuksen syy. Jos tarkastus on tehty ilman lapsen tai toisen henkilön läsnäoloa, asiakirjoihin kirjataan, miksi näin on menetelty. Päätöksen tekee hoito- ja kasvatushenkilökunnan kuuluva, joka on tilanteessa ratkaisun tehnyt.

*Liikkumisvapauden rajoittamisesta (69§)*, joka on enintään 7 vuorokautta, päätöksen tekee hoito- ja kasvatushenkilöstöön kuuluva, joka on asettanut määräaikaisen kiellon poistua laitoksesta, sen alueelta tai asuinyksikön tiloista. Rajoittamisen tulee olla huollon kannalta välttämätöntä ja lapsen edun mukaista.

*Päätöksen eristämisestä (70§)* tekee hoito- ja kasvatushenkilöstöön kuuluva, joka on tilanteessa ratkaisuun päättänyt. Hän huolehtii, että tilanteessa määrätään, kuka huolehtii lapsen turvallisuudesta ja kuka ilmoittaa päätöksestä viipymättä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijälle.

Mikäli lapselle asetetaan rajoitus, sitä ei saa asettaa laajempaan kuin hoito ja kasvatus välttämättä edellyttävät. Rajoituksen tarkoituksenmukaisuutta ja vaikutuksia arvioidaan jatkuvasti ja rajoituksen käyttö lopetetaan heti, kun se ei ole enää välttämättömänä. Kaikista rajoitustoimenpiteistä tehdään lain edellyttämät hallinnolliset päätökset. Niitä tehtäessä lasten, vanhempien ja asianosaisten mielipiteet selvitetään, kirjalliset päätökset ja päätöksiin liittyvät valitusoikeudet annetaan kaikille asianosaisille tiedoksi ja heitä opastetaan muutoksenhakuun.

Kun rajoitus lapsen kohdalla päättyy, täytetään lapsen kanssa mahdollisimman pian *rajoituksen jälkiselvityslomake*. Siihen kirjataan rajoitus, sen perusteet, nuoren kokemusrajoitustilanteesta sekä se, mitä hyötyä lapsen ja työntekijän mielestä rajoituksesta mahdollisesti on ollut. Jälkiselvityslomakkeen kirjaamisessa pääosassa on lapsi ja siihen osallistuvat omaohjaaja ja rajoitustilanteesta ollut ohjaaja. Lomake lähetetään sosiaalityöntekijälle.

Kaikki rajoittamistoimenpiteet ja päätökset on toimitettava viivytyksettä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tietoon, sillä hänen velvollisuutensa on valvoa ja huolehtia siitä, että päätösten oikeusvaikutuksista kerrotaan lapselle ja asianosaisille, heitä kuullaan ja heidän mielipiteensä asioihin selvitetään, päätökset annetaan kaikille asianosaisille

tiedoksi ja heitä opastetaan muutoksenhakuun. Hän valvoo ja seuraa sijaishuollossa olevan lapsen kohdistuvia rajoitustoimenpiteiden käyttöä ja huolehtii, että niitä käytetään vain siinä määrin kuin lapsen oma tai toisen henkilön terveys tai turvallisuus tai lapsen huostaanoton tarkoituksen toteuttaminen välttämättä vaatii. Hän valvoo, että rajoitustoimenpiteet lopetetaan heti, kun sen käytölle ei enää ole perusteita, samoin toimenpidettä lievennetään heti, kun se on mahdollista. Rajoitustoimenpiteiden käyttö tulee huomioida lapsen asiakassuunnitelmaa päivitettäessä ja tarvittavia tukitoimia ja muutoksia pohdittaessa (LSL 74, 73 § 3).

Mikäli sosiaalityöntekijä havaitsee puutteita sijaishuollossa tai rajoitustoimenpiteiden toimeenpanossa tai niitä koskevassa päätöksenteossa, hän ilmoittaa asiasta palveluntuottamisesta vastaavalle taholle eli yksikönjohtajalle sekä sen kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, jossa laitos sijaitsee. Kunta voi tehdä etukäteen suunniteltuja tai asiakkaan valitukseen tai aluehallintovirastolta saatuun tarkastuspyyntöön perustuvia tarkastuskäyntejä laitokseen.

Sijaishuollon asiakirjat ovat kunnan lastensuojelun asiakirjoja. Asiakkaita ohjataan pyytämään asiakirjoja kunnasta, jonka toimeksiannosta lapsi on sijoitettuna Hiekkaniemeen. Jos henkilöiden oikeutta saada tietoa asiaan vaikuttavista asiakirjoista joudutaan rajoittamaan, päätökset asiakirjojen tai niissä olevan tiedon luovuttamatta jättämisestä tehdään kunnassa, jonka toimeksiannosta lapsi on sijoitettuna Hiekkaniemeen.

### **Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma**

Yksikköön on laadittu lastensuojelulain 61 b §:n mukainen Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma, johon on otettu mukaan tekemään sijoitettut lapset. Heidän kommentinsa asioista on suunnitelman lopussa. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma on kaikkien nähtävänä ilmoitustaululla eteisessä. Suunnitelma on osa omavalvontaa ja perehdytystä. Suunnitelma lähetetään sijoittajakuntaan sekä lapsen asioista vastaavalle työntekijälle.

Suunnitelma on laadittu 4.12.2019 ja tarkistettu 18.12.2020

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Nevalanmäen Perhekodit Oy:n arvioihin kuuluu, että arvostamme ja kuuntelemme asiakasta. Henkilökunta perehdytetään olemassa oleviin arvoihin ja yksikönjohtaja vastaa, että ne ovat henkilökunnan tiedossa. Mikäli työntekijä havaitsee kollegan kohtelevan asiakasta epäasiallisesti, hän saattaa asian yksikönjohtajan tietoon. Yksikönjohtaja vastaa, että tilanetta aletaan selvittämään.

Yksikönjohtaja kuulee asiakasta ja tilanteessa olleita työntekijöitä ja kirjaa heidän näkemyksensä. Yksikönjohtaja ohjaa työntekijää korjaamaan käyttäytymistään ja toimintatapaansa. Esimies puuttuu tilanteeseen työlainsäädännön suomin työnjohdollisen keinoin. Mikäli kyseessä on vakava epäasiallinen kohtelu ja joudutaan puuttumaan työntekijän työsuhteeseen, tilanne viedään tiedoksi yrityksen toimitusjohtajalle. Yksikönjohtaja on yhteydessä asiasta lapsen vanhempiin ja lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään.

Jos asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua, yksikönjohtajan tehtävänä on käydä asiakkaan kanssa keskustellen tilanne läpi. Esimies puuttuu asiaan keskustelemalla alaisensa kanssa tilanteesta. Tämän jälkeen asianosaiset keskustelevaltapähtuneesta ja pyrkivät selvittämään asian keskenään. Mikäli toiminnassa on korjattava, se korjataan muuttamalla toimintatapoja. Mikäli asiakas kokee, ettei tilannetta ole riittävän hyvin pystytty korjaamaan ja epäasiallinen kohtelu jatkuu tai hän ei ole saanut siihen riittävää selvitystä, asiakasta ohjataan tekemään asiasta kirjallinen muistutus. Muistutuksen käsittelystä vastaa yksikönjohtaja. Asiakasta neuvotaan saamaan tarvittaessa apua kunnan sosiaaliasiamieheltä muistutuksen tekemiseen.

## **Asiakkaan osallisuus**

### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Lapset ja heidän perheensä osallistuvat laadun ja omavalvonnan kehittämiseen jokapäiväisessä vuorovaikutuksessa ja yhteisissä palaverieissa antamansa palautteen ja ideoiden kautta. Lasten osallisuutta tuetaan rohkaisemalla vuorovaikutukseen esim. omaohjaajan kautta tai nuortenpalaverissa. Palautetta saadaan sidosryhmiltä koulusta, terveydenhuollosta, sosiaalitoimilta jne. Palautetta kerätään myös sähköisellä palautelomakkeella.

## **Palautteen kerääminen**

Hyvä asiakaskokemus on vaikuttavuuden tekijä ja palvelun arvo rakentuu asiakaskokemuksen kautta. Laitoksella on käytössä ipad, jossa on asiakaspalautekysely. Asiakaspalautekyselyn täyttävät vanhemmat, sosiaalityöntekijä sekä sijoitettu nuori aina asiakassuunnitelmapalaverin päätteeksi. Sen avulla saadaan yhteismitallista ja vertailtavaa tietoa palveluista.

Kaikki muu saatu asiakaspalaute kunta- tai käyttäjäasiakkailta kerätään Nappulajärjestelmään. Epäkohtien ilmetessä toimitusjohtaja vastaa prosessista ja yksikönjohtaja vastauksen antamisesta ja tarvittavien toimenpiteiden tekemisestä muutoksen aikaansaamiseksi. Yksikönjohtaja pyytää selvitystä asiaan sitä koskevilta tahoilta, kuten työryhmältä. Vastuuhenkilö kirjaa tehdyt toimenpiteet Nappulaan. Jokaisella on velvollisuus osallistua asiakaspalautteen keräämiseen ja asiakkaiden antama suullinen palaute kirjataan Nappulaan. Palautteiden kautta tulevat muutokset toimintatapoihin tiedotetaan läpi koko organisaation.

## **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Asiakaspalautteen tuloksista tehdään yhteenveto, joka käsitellään johtoryhmässä ja yksiköissä, joita palaute koskee. Sijaishuollon asiakaspalautteiden tuloksia käsitellään asiakkaiden kanssa myös nuorten kokouksessa, joka on rakenne lasten kuulemiseksi ja



osallistamiseksi. Organisaation toimintaa koskevat tulokset käsitellään johtoryhmässä ja minkä kautta palaute otetaan osaksi toiminnan kehittämistä.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Lapselle, hänen vanhemmalleen, huoltajalleen tai muulle lailliselle edustajalleen annetaan aina viipymättä tieto päätösten tai rajoitusten sisällöstä, niiden perusteista ja käytettävissä olevista oikeussuojakeinoista ymmärrettävässä muodossa ja lapsen ikä- ja kehitystaso huomioiden. Lapsen oikeutta pitää yhteyttä lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään vahvistetaan ja tuetaan kannustamalla tätä henkilökohtaisiin yhteydenottoihin ja tapaamisiin.

Edellä mainittuja opastetaan myös kantelun ja muistutuksen tekemisestä.

Muistutuksen vastaanottaja

Muistutuksen vastaanottaa yksikönjohtaja

Sari Haikarainen

puh. 0504758764

[sari.haikarainen@nevalanmaki.fi](mailto:sari.haikarainen@nevalanmaki.fi)

Runonlaulajantie 91

51900 Juva

Asiakas voi tehdä muistutuksen suoraan myös sijaintikunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Essote:

Johanna Will-Orava

palvelupäällikkö

puh. 0447 9423 93

[johanna.will-orava@essote.fi](mailto:johanna.will-orava@essote.fi)

Mikkelin keskussairaala

Porrassalmenkatu 35-37

50100 Mikkelä

Kantelu

Asiakkaalle kerrotaan mahdollisuus tehdä kirjallinen kantelu valvovalle viranomaiselle eli Aluehallintoviranomaiselle. Kantelun voi tehdä silloin, kun henkilö katsoo kantelun kohteena olevan organisaation tai henkilön menettelyn tai toiminnan olevan lainvastaista,

virheellistä tai epäasianmukaista. Kantelun voi tehdä myös tehtävien laiminlyönnin perusteella. Kantelu tehdään kirjallisesti.

Itä-Suomen aluehallintovirasto  
PL 50, 50101 Mikkeli

tai salassapidettävissä asioissa suojattu sähköposti  
[https:// https://avi.fi/yhteystiedot](https://avi.fi/yhteystiedot)

Itä-Suomen AVI p. 0295 016 800

[www.oikeusasiamies.fi](http://www.oikeusasiamies.fi) sivulta löydät erillisen lomakkeen kantelun tekemiseen. Eduskunnan oikeusasiamiehen puoleen voi kääntyä, kun epäilee, että viranomaisen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos kantelija epäilee, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti.

Asiakkaalle tulee kertoa mahdollisuudesta käyttää kuntansa sosiaaliasiamiehen palvelua.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

### **Juva**

Sosiaaliasiamies

Puhelin:

0443 5128 18

Sähköposti:

[sosiaali.potiliasiamies@essote.fi](mailto:sosiaali.potiliasiamies@essote.fi)

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on

- neuvoo asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle

Kuluttajaneuvonta p. 071 8731901

Palvelut: Kuluttajaneuvonta, tietoa ja ohjeita kuluttajansuojasta ja reklamaation tekemisestä

### **Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset**

Yksikönjohtaja ja toimitusjohtaja vastaavat muistutusten käsittelystä organisaatiossa. Nämä pyytävät tarvittavat selvitykset, käsittelee muistutuksen ja antaa

tiedon muistutuksesta, sen käsittelystä ja kirjallisesta lopputuloksesta välittömästi johtoryhmälle ja sijaintikuntaan.

Muistutuksen edellyttämät toimenpiteet kirjataan ja pannaan toimeen ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

Kanteluun aluehallintoviranomaiselle tai eduskunnanoikeusasiamiehelle vastaa yksikönjohtaja ja toimitusjohtaja. Yksikönjohtaja pyytää tarvittavat selvitykset kantelun käsittelyyn. Vastauksen allekirjoittaa se, kenelle se on esitetty organisaatiossa. Kantelusta, sen käsittelystä ja siitä saadusta ratkaisusta tiedotetaan sijaintikunnan johtavaa viranhaltijaa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 4 viikkoa.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Jokaisen asiakkaan yksilölliset sijoituksen tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi määritellään asiakassuunnitelmassa ja hoito- ja kasvatussuunnitelmassa. Kuntoutuksen suunnitteluun osallistuvat aina lapsi, perhe ja vastuusosiaalityöntekijä sekä omaohjaajat ja tarvittaessa yksikönjohtaja.

Laitoksen ulkopuolisiin harrastuksiin osallistumista tuetaan aina kun se on asiakkaan kuntoutuksen näkökulmasta tarkoituksenmukaista.

Hiekkaniemellä on kerran viikossa oma vuoro Kaarihallin liikuntahallissa. Liikuntahallissa on mahdollisuus pelata erilaisia pallopelejä yms. Kuntosalilla kirkonkylällä on mahdollisuus käydä useamman kerran viikossa, myös Hiekkaniemessä on pienimuotoinen kuntosali nuorten käytössä. Pyrimme tarjoamaan nuorille erilaisia harrastusmahdollisuuksia.

Hiekkaniemi sijaitsee järven rannalla ja sen pihapiirissä ja ympäristössä on jo itsestään paljon tekemistä. Lasten kanssa pyritään puuhastelemaan monipuolisesti erilaisissa muodoissa, kuten esimerkiksi kalastaen, kesällä grillaten, keittiössä yhdessä leipoen ja kokaen. Tekeminen yhdessä aikuisen kanssa on lapselle terapeutista ja hyvinkin antoisaa puolin ja toisin.

Lapset ja nuoret osallistuvat yhteisen toiminnan suunnitteluihin. Nuoret suunnittelevat viikoittain yhteistä tekemisestä, joka tukee ja vahvistaa yhteisöllisyyttä.

Tavoitteiden toteutumista seurataan omaohjaajakeskusteluissa jatkuvasti sekä asiakassuunnitelmapalavereissa että hoito- ja kasvatussuunnitelmien päivitysten yhteydessä.

Perusopetuksen järjestää Juvan kunta, lapsi voi opiskella normaaliluokassa, pienryhmässä tai kotikoulussa Hiekkaniemessä. Kotikoulussa Hiekkaniemessä opetuksen

vastuu on Hiekkalinnan opettajalla ja ohjaajat valvovat koulun käyntiä. Pyritään kuitenkin siihen, että kotikoulussa olevat oppilaat kuntoutuisivat niin, että voisivat siirtyä kouluun kirjkonkylälle.

## **Ravitsemus**

Hiekkaniemessä toimii laitoskeittiö, josta vastaa keittiötyöntekijä Pirjo Asikainen. Säännöllinen ja monipuolinen ruokailu on lapsille tärkeää. Ateriat ovat arkisin; aamupala klo 7.30-8.30, lounas klo 11, välipala klo 13.30, päivällinen klo 16 ja iltapala klo 20. Viikonloppuisin ja lomalla aamupala klo 9-10.30, välipala klo 11.30, ruokailu klo 14, välipala klo 17 ja iltapala klo 20.

Aamupalan valmistaa yötyöntekijä. Lounaan, välipalan ja päivällisen valmistaa arkisin oma keittiötyöntekijämme. Lapsi voi ottaa halutessa välipaloja. Ruoka valmistetaan alusta asti itse ja usein viikonloppuisin lapsen kanssa yhdessä. Lapset osallistuvat säännöllisesti ruokailun suunnitteluun ja ruuan valmistukseen.

Nuoren allergiat ja erityisruokavaliot huomioidaan ruoan valmistuksessa. Kokille ilmoitetaan aina uuden nuoren allergioista/erityisruokavaliosta välittömästi. Myöskin kulttuuriset ruokavaliot otetaan huomioon.

Ruokahuollon vastuuhenkilö seuraa ja ohjaa ruuan monipuolisuuden ja ravitsemuksen liittyvissä kysymyksissä, asiakaskohtainen seurannan vastuu on yksikön ohjaajilla'

## **Hygieniäkäytännöt**

Tilojen siivouksesta vastaa siivousfirma. Tämän lisäksi ohjaajille kuuluu päivittäin tarkastaa wc-tilojen sekä yleisten tilojen siisteys. Kokki hoitaa keittiön siivouksen ja kaksi kertaa vuodessa keittiössä on tehosiivous siivousfirmalta. Jokaisessa yksikössä on omat WC- ja saniteettitilat. Pyykkihuollolle on varattu asianmukaiset tilat. Jokaisella työntekijällä on elintarvikkeiden käsittelyyn ja ruokahuoltoon osallistuvilla hygieniapassi. Ruokahuollolle on järjestetty asianmukaiset tilat ja elintarvikkeiden kylmäketju on varmistettu.

Hiekkaniemen tilat ovat tarkastettu ja todettu asianmukaisiksi. Sekä henkilökuntaa että asiakkaita ohjataan käsihygieniaan ja käsihyynteen käyttöön.

Tartuntatauteihin ja epidemiatilanteisiin saadaan tarvittava erityisosaaminen tilanteesta riippuen joko työterveyshuollon asiantuntijoilta tai viranomaisilta, kuten Etelä-Savon sairaanhoitopiirin asiantuntijoilta ja THL:lta.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

Asiakassuunnitelmapalaverissa sovitaan lapselle järjestettävät tarvittavat sosiaali- ja terveyspalvelut. Hiekkaniemeen sijoitettujen lasten osalta käytetään pääsääntöisesti Essoten julkisia terveydenhuollon ja Essoten palveluita yksilölliset lapsen terapia- ja

kuntoutuspalvelut huomioon ottaen. Yksikön esimies perehdyttää uudet työntekijät käytäntöön ja käy läpi työntekijöidensä kanssa terveystilanteiden käyttämisen periaatteet ja huolehtii siitä, että ohjeita noudatetaan. Hiekkaniemessä on käytössä oma päihdelääkäri, psykologi sekä psykoterapeutti.

Kiireettömän sairaanhoidon tilanteessa lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavat työntekijät arvioivat yhdessä lapsen kanssa lääkäripalveluiden tarpeen. Tarvittavat palvelut järjestetään joko Essoten terveystilanteiden tai poikkeustilanteessa yksityisen lääkäriaseman kautta, mikäli lapsi ei pääse vastaanotolle.

Kiireellisissä tilanteissa käytetään Essoten yhteispäivystyksen palveluita. Henkeä uhkaavissa tilanteissa tilanteen ensimmäisenä havainnut henkilö ottaa yhteyttä hätäkeskukseen ja tilanteessa olevat toimivat saatujen ohjeiden mukaisesti. Mikäli lapsi kuljetetaan sairaanhoitoon, hänen mukanaan on ohjaaja.

Nevalanmäen Perhekodit Oy:n sijaishuollon kriisitoimintasuunnitelma käydään läpi henkilöstö perehdytyksessä. Yksikön esimies vastaa, että henkilökunta on tietoinen ohjeesta ja että ohje on jatkuvasti henkilökunnan saatavilla toimistotiloissa. Ohjeistuksessa on toimintaohjeet asiakkaan kuoleman tilanteeseen ja työaikana tapahtuneeseen työntekijän kuoleman tilanteeseen.

Pitkäaikaissairaana lapsen terveydentilaa edistetään terveydenhuollon ohjeiden mukaan ja yhdessä sovitulla tavalla tavoitteellisesti. Sovitut toimenpiteet ja seuranta kirjataan lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmaan.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavat työntekijät sekä yksiköiden sairaanhoitajat.

## **Lääkehoito**

Nevalanmäen Perhekodit Oy Hiekkaniemen lääkehoidon vastaavana toimii Hanna Närhi, laillistettu sairaanhoitaja.

Hiekkalinnan lääkehoidon vastaavana toimii Kiia Eronen, laillistettu sairaanhoitaja.

Nevalanmäen Perhekodit Oy/Hiekkaniemi, Runonlaulajantie 91, 51900 Juva

## **Yhteistyö eri toimijoiden kanssa**

Asiakkuuden yksilölliset tavoitteet asetetaan asiakassuunnitelmanneuvottelussa asiakkuuden alkaessa. Suunnitelman laatimiseen osallistuu asiakkaan lisäksi Hiekkaniemen omaohjaajat ja lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sekä tarvittaessa esimies. Suunnitelmassa kuvataan yhteistyötavat ja määrä.

## **Alihankintana tuotetut palvelut**

Käymme säännöllisesti sisäisiä arviointikeskusteluita ostopalveluiden laadusta sekä yhdessä ostopalveluiden tuottajan kanssa. Laatupoikkeamat kirjataan, jonka jälkeen ne käsitellään johtoryhmässä. Ensisijaisesti neuvotteluilla pyritään vaikuttamaan laatuun. Mikäli on aihetta, ryhdytään toimenpiteisiin laadun parantamiseksi. Mikäli puute ei korjaannu, palveluidenosto keskeytetään ja lopetetaan ja tarvittaessa tehdään valvontailmoitus valvontaviranomaiselle.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Asiakasturvallisuuden perustana on osaava ja hyvin perehdytetty henkilökunta. Henkilökunta on koulutettu ja sitoutettu asiakaslähtöisiin ja osallisuutta vahvistaviin menetelmiin sekä kuntouttavaan terapeuttiin orientatioon. Henkilöstöressurssin tarvetta arvioidaan jatkuvasti suhteessa asiakkaiden tarpeisiin. Hoidossa, kasvatuksessa ja kuntoutuksessa arvioidaan asiakkaan yksilöllinen tuen ja ohjauksen tarve. Henkilökunnalle ja asiakkaille järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastusharjoituksia. Lain mukaiset palotarkastukset tehdään kerran kahdessa vuodessa.

Asiakkaan kanssa keskustellaan ja häneltä pyydetään palautetta kuulluksi tulemisesta ja turvallisuuden tunteeseen liittyvistä kokemuksista. Asiakkaiden asuintiloissa ja koko toimintaympäristöä suunniteltaessa on huomioitu asiakasturvallisuuden liittyvät näkökohdat.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä valvoo osaltaan sijaishuollon toteutumista. Sosiaalityöntekijöiden kanssa keskustellaan lapsen tarpeista ja tilanteesta. Lapselle pyritään luomaan Hiekkaniemeen turvallinen elinympäristö, joka tarjoaa tukea ja suojelua. Lapsen yksilölliset tarpeet huomioidaan aina ja hänelle järjestetään tarvittavat tukitoimet ja palvelut.

Kuntien viranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä tarkastuskäyntien yhteydessä ja kehitetään toimintaa annetun palautteen mukaisesti.

### **Henkilöstö**

#### **Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

Hiekkaniemessä on yksikönjohtaja ja vastaava ohjaaja, 17 ohjaajaa ja moniammatillinen tiimi psykoterapeutti, psykologi, päihdetyöntekijä ja lääkäri.

Päihdeyksikkö:

10 ohjaajaa

Eho:

Vastaava ohjaaja

7 ohjaajaa

Ensisijaisesti sijaistarpeen ilmetessä tarkistetaan, onko toisessa yksikössä ylimääräistä resurssia käytettävissä ja siirrettävissä vajaalla olevan yksikön käyttöön. Käytössä on myös lyhytaikaisia sijaisia, jotka tavoitetaan työvuoroon puhelimen kautta. Kaikki lyhytaikaiset sijaiset on haastateltu ja heidät on todettu soveltuviksi tehtävään. Pääsääntöisesti he ovat alalle opiskelevia tai oman työnsä ohessa lisätöitä tekeviä. Kaikilta on tarkistettu rikosrekisteriotteet sekä työ- ja tutkintotodistukset tai opinto-otteet.

Tiimien kokoonpanoja päivitetään jatkuvasti ja arvioidaan henkilökunnan riittävyyttä ja pätevyyttä. Poikkeuksellisen vaativissa asiakastilanteissa yksiköllä on mahdollisuus myös saada ylimääräinen ohjaaja määräajaksi.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Rekryointitarpeen ilmennyttyä yksikönjohtaja käynnistää prosessin pääsääntöisesti julkaisemalla avoimet toimet työvoimatoimiston avoimet työpaikat -sivuilla.

Hakemuksiin pyydetään liittämään CV, mistä ilmenee hakijan koulutus ja työkokemus.

Mahdollisessa haastattelutilanteessa käydään läpi hakijan koulutushistoria, todistukset tarkistetaan ennen työsuhteen solmimista. Valituilta pyydetään rikosrekisteriote, mikä tarkistetaan työsopimusta tehtäessä.

Lyhytaikaisia, satunnaisia sijaistarpeita varten käytössä on sijaisia. Käytettävissä olevat sijaiset ovat yleensä alan opiskelijoita tai jo alalla olevia. Henkilöt valikoituvat yksikönjohtajan haastattelun kautta. Sijaisten valinnassa pyritään tukemaan alalle koulututtavia, usein opiskeluun liittyvän harjoittelun tekeminen organisaatiossamme johtaa sijaiskäyttöön.

Rekrytoitavilta henkilöiltä edellytämme sosiaali-, terveydenhuolto- tai kasvatustieteiden amk-tasoista koulutusta. Rekrytoitavan vuorovaikutustaidot ja suhteenluomisen taidot arvioidaan haastattelussa. Työskentely on vaativahoitoisten lasten ja heidän perheidensä kanssa, joten haemme työntekijöitä, joilla on aiempaa työkokemusta lastensuojelutyöstä, nuorisopsykiatriasta ja/tai päihdetyöstä.

Hakijan koulutuksen ja työkokemuksen kautta tehdään ensiarviointi soveltuvuudesta ja luotettavuudesta. Haastattelussa painotetaan henkilön motivaatiota alalle, itsereflektointia soveltuvuudesta ja arvoja. Lisäksi valitun on ennen työn vastaanottamista esitettävä rikosrekisterilain 6 § 2 mom. tarkoitettu rikosrekisteriote.

## **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Perehdytyksestä huolehtii yksikönjohtaja tai vastaava ohjaaja. Perehtymisajan tarkoituksena on, että työntekijä oppii tuntemaan työyhteisön, työympäristön ja oman roolinsa niin, että työn aloittaminen sujuu mahdollisimman joustavasti ja mielekkäästi niin työntekijän, työnantajan kuin kollegoidenkin puolesta. Yhteinen tavoitteemme on hoitaa asi-akkaamme mahdollisimman hyvin Hiekkaniemen arvoja noudattaen.

Perehdytys on jaettu kahteen kokonaisuuteen: organisaatioon perehtymiseen ja omaan työhön perehtymiseen.

Organisaatioon perehtyminen jakautuu seuraaviin kokonaisuuksiin:

- 1) Työsuhteeseen liittyvät asiat
- 2) Hallinnon perehdytys
- 3) Palveluiden esittely
- 4) Hoitoon ja kuntoutukseen liittyvät osa-alueet
- 5) Tietohallinto ja dokumentointi
- 6) Työturvallisuus
- 7) Työhyvinvointi
- 8) Henkilöstö- ja taloushallinto
- 9) Muut: osaamisen kehittäminen ja lääkehoito Hiekkaniemessä

Työhön opastuksessa kaikkien perehdytyksessä on sama rakenne, mutta sisällöt vaihtelevat sen mukaan, kummasta yksiköstä on kyse. Työhön opastuksesta vastaa erikseen nimetty oma perehdyttäjä, mutta jokaisella on vastuu aktiivisesti opastaa uutta henkilöä yhteisissä työtilanteissa. Työn opastukseen on varattu aikaa noin kaksi viikkoa, minkä jälkeen työntekijällä oletetaan olevan riittävä käsitys toimintaympäristöstä sekä työn sisältöön liittyvistä perusasioista ja hän pystyy näin ollen aloittamaan perustehtävän mukaisen työskentelyn Hiekkaniemessä.

Perehtyminen jatkuu normaalin työn ohella, yksikönjohtajan tai vastaavan ohjaajan kanssa käydään keskustelu, noin kahden kuukauden kuluttua työn aloittamisesta. Keskustelussa arvioidaan perehtymisen etenemistä ja tarkennetaan edelleen perehtymistarpeita.

Samalla käydään perehtymisajan arviointikeskustelu, missä pohditaan perehtymisajan onnistumista, täsmennetään työroolia ja kehittymistavoitteita.

Kokonaisuutena perehdytyksen toteutumisesta vastaa yksikönjohtaja. Hänen puoleensa voi kääntyä kaikissa työhön liittyvissä mieltä askarruttavissa asioissa.

## **Toimitilat**

Yksiköissä yhteisiä tiloja ovat keittiö, olohuone/oleskelu- tai pelihuone, saniteettitilat, sauna ja varastot. Jokaisella asiakkaalla on oma huone. Yhteiset tilat ovat suunniteltu ja sisustettu siten että ne toimivat luontevasti yhteisöllisyyttä lisäävästi. Kaikki toiminta tapahtuu yhteisissä tiloissa, asiakkaiden omat huoneet ovat ainoastaan henkilökohtaisessa käytössä. Huoneet ovat kalustettuja, mutta asiakas voi täydentää sisustusta omilla henkilökohtaisilla



huonekaluilla tai esineillä. Asiakkailla on mahdollisuus tuoda Hiekkaniemen yksikössä huoneisiinsa omat musiikkilaitteet ja TV. Huone on ainoastaan asiakkaan käytössä eikä sitä käytetä, jos asiakas on poissa laitoksesta.

Asiakkaat osallistuvat oman huoneensa ja yhteisten tilojen siivoukseen yhdessä hoito- ja kasvatushenkilökunnan ja siistijöiden kanssa. Henkilökunta huolehtii saniteettitilojen puhtaudesta päivittäin. Ammattisiistijä huolehtii kerran viikossa pesu- ja saniteettitilojen puhtaudesta sekä tekee yksikössä perussiivouksen. Asiakkaat osallistuvat omien vaatteidensa huoltoon. Ohjaajat huolehtivat yleisen pyykkihuollon. Jätteet vietään yksikössä päivittäin ja kierrätettävät materiaalit, kuten biojäte, kartonki, lasi ja metalli kierrätetään.

### **Teknologiset ratkaisut**

Jussi Leinonen, toimitusjohtaja

puh.044 3333332

[jussi.leinonen@nevalanmaki.fi](mailto:jussi.leinonen@nevalanmaki.fi)

Nevalanmäentie 4

86650 Kytökylä

Sari Haikarainen

puh. 0504758764

[sari.haikarainen@nevalanmaki.fi](mailto:sari.haikarainen@nevalanmaki.fi)

Runonlaulajantie 91

51900 Juva

Tallentamattomia videokameroita käytetään ulkoalueiden ja kiinteän omaisuuden valvonnassa. Etelä- Savon Antenni *Tuomas Tarkiainen* 045 1509795. Juvantie 68 51900 Juva [info@etelasavonantenni.fi](mailto:info@etelasavonantenni.fi), vastaa kameroiden toimivuudesta ja säännöllisistä tarkastuksista. Yövalvojat seuraavat niiden kautta talon yöllistä toimintaa ja ilmoittavat, mikäli tapahtuu toimintahäiriöitä. Kameran on suunnattu siten, etteivät riko kenenkään yksityisyyttä ja sisätiloissa sijaitsevat käytävillä yleisissä tiloissa.

Asiakkaiden asuinyksikössä yövalvojilla on käytössä radiopuhelimet, joiden avulla voidaan riski- ja uhkatilanteissa kutsua apua toisesta asuinyksiköstä. Yövalvojat testaavat päivittäin radiopuhelimien toimivuuden.

Asiakaskäyttöön tarkoitettujen tilojen paloturvallisuus:

Palohälytinjärjestelmä

Asiakkaiden käytössä ei ole turvalaitteita tai hälytysjärjestelmiä.

## **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Hiekkaniemessä lääkehuoneessa säilytetään erillisessä lukollisessa kaapissa käsikauppalääkkeitä sekä nuorten omia reseptilääkkeitä. Lääkehuoneessa on myös kattava ensiapuvälineistö. Laitteistosta löytyy verenpainemittari. Lääkehuoneessa säilytetään myös huumeseulontatarvikkeet sekä alkometri.

Laitteistosta ja tarvikkeista vastaa sairaanhoitaja Hanna Närhi p. 050911011

## **8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

Keskeiset lähtökohdat asiakastietojen käsittelyssä ovat Henkilötietolaki (523/99), Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999), Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999), Laki sosiaalihuollon asiakaskirjoista (254/2015) Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (2007/159), Tietoyhteiskuntakaari (917/2014) ja Lastensuojelulaki 417/2007) ja EU:n tietosuoja-asetus (EU 2016/679).

EU:n tietosuoja-asetus GDPR voimaanastuminen on huomioitu. Työntekijät perehdytetään lakien ja asetusten mukaiseen asiakasasioiden käsittelyyn.

Jokainen työntekijä allekirjoittaa tietosuojasitoumuksen. Tietosuojalainsäädännöstä ja omista ohjeistuksista keskustellaan myös tiimeissä.

Yksikönjohtajan ja vastaavan ohjaajan käytössä on salattu sähköposti, jolla voidaan lähettää asiakasasioita käsitteleviä viestejä turvallisesti.

Työntekijät sekä opiskelijat allekirjoittavat salassapitositoumuksen. Työntekijät ja opiskelijat perehdytetään siihen, että he ymmärtävät tietosuoja-asetuksessa ja laissa edellytetyn vaitiolovelvollisuuden. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijät ja opiskelijat eivät luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuolisille ja että sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa.

Asiakkaan tietoja käsittelevät vain ne, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Asiakirjat laaditaan, säilytetään ja dokumentoidaan lakien, asetusten tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Myös asiakirjojen hävittämisessä on noudatettava lakia niin, että asiakirjojen tietosuoja on varmistettu. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan EU:n tietosuoja-asetusta, lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakia ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä ohjeita. Seuranta- ja valvontatehtävää varten on nimetty tietosuojavastaavaksi Sisko Telkki ja henkilötietolain mukainen rekisteri/tietosuojaseloste on nähtävänä yksikön ilmoitustaululla.

Asiakkaan sijoittama kunta on tietosuoja-asetuksen ja henkilötietolain (523/1999) mukaisen henkilötietojen rekisterinpitäjä ja vastaa näiden tietojen käsittelystä. Nevalanmäen Perhekodit Oy on tietosuoja-asetuksessa tarkoitettu henkilötietojen käsittelijä.

Nevalanmäen Perhekodit Oy:lla tietoja saa käsitellä kunnan toimeksiannosta vain siinä määrin, kuin se on palvelun tuottamiseksi tarpeen ja vain siihen saakka, kunnes asiakkaan sijoitus päättyy. Tietoja ei saa käyttää muuhun tarkoitukseen.

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista koskee palveluntuottajaa ja -toteuttajaa. Nevalanmäen Perhekodit Oy:lla tehdyt asiakirjat ovat kunnan asiakirjoja, palvelun perusteessa kunnan toimeksiantoon. Lain 24§:n mukaan alkuperäiset asiakasasiakirjat tulee toimittaa kunnalle siten kuin niistä on sovittu (25§1mom) tai kuitenkin viipymättä asiakassuhteen päätyttyä. Asiakasrekisterit tulee säilyttää Henkilötietolain 523/1999 mukaisesti.

Laki sosiaalihuollon asiakirjoista määrittää kirjaamista. Sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä avustava henkilöstö, joka osallistuu asiakastyöhön, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne. Velvollisuus kirjata asiakastiedot alkavat, kun ryhdytään antamaan sosiaalipalvelua. Tieto asiakkuuden päättymisestä on kirjattava asiakasasiakirjaan. Kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 11§:n mukaan hakijalla, valittajalla sekä muulla, jonka oikeutta, etua tai velvollisuutta asia koskee eli asianosaisella on oikeus saada asiaa käsittelevältä tai käsitelleeltä viranomaiselta tieto muunkin kuin julkisen asiakirjan sisällöstä, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Lain 12§:n jokaisella on oikeus saada itseään koskeva tieto. Asiakasta pyydetään olemaan yhteydessä asiakirjan luovuttamiseksi kuntaan lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään ja toimittamaan omakätisesti allekirjoitettu yksilöity asiakirjapyyntö tälle, sillä tiedon luovuttamisesta vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

Rekisteritietoja käytetään asiakkaan palveluiden järjestämiseen, suunnitteluun, seurantaan ja toteuttamiseen sekä hänen asiakastietojensa ja –maksujensa käsittelyyn. Asiakastietoja käsitellään pääosin sähköisesti. Tietojärjestelmänä toimii Necora Systems Oy:n toimittama Nappula-toimintajärjestelmä. Tietokanta ja tietokantayhteydet ovat suojattu yleisesti hyväksyttävillä menetelmillä.

Henkilötietoja koskeviin sähköisiin tiedostoihin pääsevät vain nimetyt henkilöt henkilökohtaisen käyttäjätunnuksen ja salasanan avulla. Järjestelmän käyttö edellyttää henkilökohtaista tunnistautumista. Raportteihin tallentuu kirjoittajan nimi. Omia merkintöjä voi muokata 72 tunnin sisällä tallennushetkestä lähtien.

Tiedot poistetaan järjestelmästä sovitun ajan kuluttua, asiakassuhteen päätyttyä. Manuaalisia asiakastietoja säilytetään lukitussa kaapissa, lukitussa tilassa. Manuaaliset

aineistot (sovituin osin) lähetetään kirjattuna kirjeenä sijoittavalle kunnalle ja loput hävitetään silppurilla.

## **Tietojen luovuttaminen rekisteröidylle**

Rekisteröityjen kaikista pyynnöistä saada asiakirjansa on ilmoitettava sijoittavan kunnan viranomaiselle ilman aiheetonta viivästystä.

Nevalanmäen Perhekodit Oy on henkilötietojen käsittelijä, minkä vuoksi Hiekkaniemen työntekijät eivät saa luovuttaa rekisteröidylle tai muille tietoja sijoittajan lähettämistä asiakirjoista, tehdyistä kirjauksista tai muista tiedoista. Päätöksen tietojen luovuttamisesta tekee aina sijoittava kunta. Kunnan pyynnöstä toimitamme pyydetyt asiakirjat kuntaan, joka päättää tietojen luovuttamisesta rekisteröidylle. Jos rekisteröity vaatii tietoihin oikaisua, päättää siitä kunta, joka myös antaa siihen ohjeistuksen.

## **Muulla tavalla tulevat tietopyynnöt**

Kun vanhemmat tai muut tunnistetut henkilöt kysyvät asiakkaasta esim. hänen kuulumisiaan, neuvotteluaikatauluja, on varmistettava, että henkilöllä, joka tietoja pyytää on oikeus niitä saada – kaikilla vanhemmilla ei esim. ole oikeutta saada tietoja lapsestaan.

Perehdytysohjelmassa käydään läpi tietosuojasiat. Yksikön esimies vastaa siitä, että työntekijä on perehdytetty. Jokaisella on velvollisuus tuoda esiin, jos tarvitsee lisätietoa henkilötietojen käsittelyyn tai tietoturvaan.

Yksikönjohtaja perehdyttää kirjaamiskäytäntöihin ja vastaa siitä, että asiakassuhteen päättyessä asiakirjat toimitetaan kuntaan arkistoitavaksi.

Jos työntekijä huomaa tehneensä jotain, joka vaarantaa asiakkaan henkilötietojen tietoturvan tai havaitset väärinkäytöksen jonkun muun tai järjestelmän toiminnassa, hän on velvollinen ilmoittamaan siitä välittömästi yksikönjohtajalle. Nopealla toiminnalla pystytään vaikuttamaan asian etenemiseen ja vahinkojen minimoimiseen.

Hiekkaniemi ilmoittaa tietoturvaloukkauksista sijoittavalle kunnalle (rekisterinpitäjä) sekä valvontaviranomaiselle välittömästi saatuaan asiasta tiedon. Tietoturvaloukkauksesta on ilmoitettava valvontaviranomaiselle 72 tunnin kuluessa loukkauksen ilmitulosta, mikäli se aiheuttaa riskiä henkilöiden oikeuksiin tai vapauksiin.

Myös rekisteröidylle on ilmoitettava loukkauksesta, mikäli se aiheuttaa korkean riskin henkilön oikeuksille tai vapauksille.

Valvontaviranomainen on tietosuojavaltuutettu.

Yksikön tietosuojaselosteet ovat ilmoitustaululla. Kaikkia asiakkaita opastetaan tietojen käsittelystä aina asiakkuuden alkaessa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot  
Sisko Telkki

Palvelupäällikkö  
Nevalanmäen Perhekodit Oy/Kotimäki  
Nevalanmäentie 4  
86650 Kytökylä  
p. 0405629349  
[sisko.telkki@nevalanmaki.fi](mailto:sisko.telkki@nevalanmaki.fi)

Omaevalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan ensisijaisesti yksikkötasolla, yksikönjohtajan johdolla. Tarvittaessa yksikköä voidaan ohjeistaa ja neuvoa laadunparannuksessa, jos havaitaan laatupuutoksia tai ongelmia. Omaevalvontasuunnitelmaa arvioidaan ja seurataan säännöllisesti. Kehittämistarpeet tuodaan esiin palveluista vastaavalle eli yksikönjohtajalle.

Sijaishuollon yksiköissä on varmistettava, että omaevalvontasuunnitelmassa julkisesti luvatut asiat toteutuvat.

## 9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikönjohtaja.**

Juvalla 10.2.2021

Sari Haikarainen  
Yksikönjohtaja  
Nevalanmäen Perhekodit Oy/Hiekkaniemi